

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. Москва : Стандартинформ, 2007.

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Ч. 1. Понятия и принципы. Москва : Стандартинформ, 2019.

Иритикова В. С. Профессиональный стандарт для управляющего документацией // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2017. № 11 [Электронный ресурс] // ДЕЛЮПРЕСС. URL: <https://delo-press.ru/journals/documents/prava-i-obyazannosti/47176-professionalnyy-standart-dlya-upravlyayushchego-dokumentatsiy/> (дата обращения: 31.03.2021).

Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документацией организации» : приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.05.2017 № 416 н [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_217707/ (дата обращения: 01.02.2021).

Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документацией организации». Регистрационный № 1044 : утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.05.2017 № 416 н. URL: http://office-adm.ru/doc/profstandart_1044.pdf (дата обращения: 01.02.2021).

М. Д. Устинова¹
Российский государственный
профессионально-педагогический университет

Электронный документ в информационном обществе

Современная информационная среда характеризуется значительными объемами создаваемой, обрабатываемой и хранимой информации. Нередко информацию, хранимую в виде документов, трудно идентифицировать и ее поиск от этого сильно затрудняется. Данное явление объясняется тем, что анализируются различные по форме представления и методам хранения потоки информации. По форме представления и ее хранения информация может быть представлена в электронном виде и на других материальных носителях, к примеру, в бумажной форме [Березина и др., 2014, с. 37]. В информационном обществе тенденция компьютеризации возрастает, отчего основной формой представления информации становится электронный документ.

Электронный документ можно рассматривать с разных точек зрения. С одной стороны, он представляет собой документированную информацию, представленную в электронной форме, т. е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных

¹ Научный руководитель: С. Л. Разинков, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.

вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах [Об информации..., 2006]; с другой – это документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме [Об электронной подписи..., 2011].

Традиционно обязательной характеристикой документа, как бумажного, так и электронного, является наличие определенного набора реквизитов (наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа, место составления или издания документа, адресат, гриф утверждения документа, резолюция, заголовок к тексту, отметка о контроле, текст документа и т. д.) [ГОСТ Р 7.0.97-2016].

Электронный документ имеет два вида представления – внутреннее (подлинное) и внешнее. Во внутреннем виде электронный документ существует только в виде записи информации, составляющей электронный документ на электронном носителе и воспринимаемой только программно-техническими средствами.

Внешним является представление электронного документа в доступной для визуального восприятия форме. Для получения формы внешнего представления внутреннее его представление должно быть преобразовано различными техническими средствами отображения данных (дисплеем, печатающим или иным устройством) в вид, легко воспринимаемый человеком.

Электронные документы, в зависимости от состава и способа организации содержательной части, можно разделить на простые, составные и агрегированные. Содержательная часть в простом электронном документе реализована в виде одной информационной единицы – файла или набора файлов, рассматриваемых как единое целое. В составном документе содержательная часть представлена в виде нескольких информационных единиц, связанных друг с другом ссылками, определяемыми применяемым форматом данных. В агрегированном – содержательная часть реализована в виде нескольких информационных единиц, информационно связанных друг с другом.

Примером составного электронного документа может служить документ, реализованный в виде файла, содержащего текст, и иллюстраций, физически хранимых в отдельных файлах, где визуальное представление документа при этом формируется используемым программным средством.

Агрегированный электронный документ имеет общую для всех его составляющих реквизитную часть, содержащую атрибуты документа в целом, и общую содержательную часть, где каждая входящая информационная единица включает содержательную часть и может

иметь собственную реквизитную часть. Доступ к файлам при отображении содержания документа производится по ссылкам между содержательными частями. Например, интерактивное электронное пособие, представляющее совокупность файлов по каждой теме в виде модулей данных с гипертекстовой разметкой.

В настоящее время нормативная и методическая база архивного хранения электронных документов находится в состоянии развития. В информационном обществе главенствующей становится организация доступа к электронным документам, их целостное хранение и поиск нужных ресурсов. Стало очевидно, что традиционный бумажный подход к ведению записей и управлению документооборотом устарел и малоэффективен. Однако и с электронными документами возникают значительные трудности.

Электронный документ хранится в памяти персонального компьютера в виде файлов, которые имеют название, расширение, атрибуты (дату и время создания), а также размер. Однако некоторые операционные системы ограничивают длину и используемые символы, которые применяются при именовании файлов, что порождает проблему его распознавания. Ограничения по именованию файлов значительно затрудняют характеристику содержательной части электронного документа, так как с помощью нескольких символов практически невозможно охарактеризовать все реквизиты электронного документа. В последних версиях операционной системы *Windows* эти ограничения сняты, и файл можно именовать любым количеством символов, используя и русский алфавит. Для развития электронного документа проблема имени файла очевидна в связи с тем, что в имени файла трудно указать реквизиты, традиционные для идентификации документа [Таненбаум, 2015, с. 29–32].

Вопрос эффективного поиска также является одним из актуальнейших. Действующая в большинстве организаций система поиска документов базируется на присвоении папкам с файлами заголовков, характеризующих общее содержание файла, что отнюдь не гарантирует точности при поиске документа в файле. Такие же проблемы существуют и в системах Интернета, например, в системах электронной почты, которые обычно сохраняют послания в пределах структуры своей собственной базы данных, тем самым ограничивая возможности поиска писем с помощью поискового механизма по содержанию, эффективно используемого для текстовых документов.

Несоответствие международных, государственных, отраслевых стандартов и стандартов отдельных предприятий проявляется как проблема стандартизации документооборота. В настоящее время не существует единых стандартов наименования различных документов,

места их хранения, применения программных продуктов для электронных документов.

Увеличение количества создаваемых документов, публикаций и возможность распространения информации по электронной почте или локальным сетям привели к выходу на первый план проблем защиты документов, контроля, отслеживания и поиска. Ранее папки сортировались по значимости наиболее важного документа в каждой из них, чтобы защитить информацию и ограничить доступ к ней. В настоящее время системный администратор, имеющий соответствующие его статусу права доступа, может получить доступ к любому файлу в пределах доверенной ему сети.

В результате проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

- в настоящее время наблюдается большой рост количества документов в электронном виде;
- необходимо разработать правила на уровне стандартов для разработки, хранения, учета движения и изменений электронных документов;
- требуется организовать ведение баз данных по всем реквизитам документа аналогично автоматизированным библиотечным информационным системам (АБИС) или системам электронного документооборота (СЭД).

В современном управлении продолжается рост объемов документации, существуют неоправданные параллельные «бумажные» системы документирования и системы электронного документооборота, наблюдается многообразие несовместимых программных, технических и технологических средств. По мере движения нашего общества к современным методам хозяйствования и управления решение проблем формирования и хранения электронных информационных ресурсов начинает приобретать общенациональный характер. Приоритетным направлением в решении этой задачи является легализация в деловом обороте процедур свободного использования и обмена электронных документов между различными субъектами и обеспечение государственных гарантий применения электронных документов в публично-правовых и гражданско-правовых отношениях субъектов, обусловленных их государственной, экономической и иной деятельностью [Таненбаум, 2015, с.42–45].

Березина Н. М., Воронцова Е. П., Лысенко Л. М. Современное делопроизводство. Москва : Наука, 2014.

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. Москва : Ростандарт, 2018.

Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федер. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Российская газета. 2006. 29 июля.

Об электронной подписи : федер. закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ // Российская газета. 2011. 8 апр.

Таненбаум Э. Современные операционные системы. Санкт-Петербург : Питер, 2015.

Р. Р. Шаехова¹

*Казанский государственный
энергетический университет*

Цифровые технологии в работе с обращениями граждан

Цифровые технологии развиваются стремительными темпами, проникая во все новые сферы человеческой деятельности. Использование цифровых технологий способно поднять на качественно новый уровень экономику государства и, соответственно, существенно повлиять на уровень жизни его населения.

В рамках реализации указа президента Российской Федерации, в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере [О национальных целях..., 2018], правительством Российской Федерации сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [Паспорт национального проекта..., 2019].

Успешная реализация мероприятий национальной программы позволит сформировать устойчивую информационно-коммуникационную инфраструктуру государственных и муниципальных органов, обеспечить бесперебойное функционирование критически важных для граждан и организаций государственных сервисов, в том числе сервисов удаленной идентификации, информационного обмена, хранения юридически значимой информации, цифровой платформы предоставления государственных и муниципальных услуг [Там же].

В современных информационных технологиях используются принципы «обратной связи», «диалогичности», учета времени и качества прохождения информации, ее прозрачности, использования возможностей мобильного Интернета, усиливающейся конвергенции СМИ и ряд других. В этом смысле ИТ выступают как информационно-коммуникативные технологии (ИКТ). Использование информационных и цифровых технологий позволяет сделать работу с обращениями граждан более мобильной.

¹ Научный руководитель: Железнякова Ю. Е., кандидат экономических наук, доцент КГЭУ.